



Konsumentklagomål på telefoni och bredband

Kvartalsrapport april - juni 2015



Författare:

Linn Berggren, Jurist vid enheten för konsumenträttigheter

Post- och telestyrelsen

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Så här läser du rapporten

I rapporten presenterar Post- och telestyrelsen (PTS) de klagomål på telefoni och bredband som konsumenter och företagare har rapporterat till PTS under perioden.

Redovisningen sker i två listor – de fem vanligaste problemen under perioden i storleksordning och de 20 största problemen under perioden i bokstavsordning (läs mer om detta nedan). De operatörer som fått minst två klagomål om ett problem visas i relation till antalet abonnemang operatören har i ett visst tjänsteslag. Operatörer som fått mindre än två klagomål om ett visst problem samlas i kategorin "Övriga" längst ner under varje problem. I båda listorna redovisar vi fast telefoni, mobil telefoni, fast bredband och mobilt bredband (tjänsteslag) i varsin kolumn. Längst till vänster på varje rad står vilket problem klagomålen avser. För varje problem anger vi de operatörer som har fått flest klagomål från konsumenter.

Antal klagomål i förhållande till hur många abonnemang operatören har

Till vänster och inom parentes anges hur många faktiska klagomål vi fått på en viss operatör och ett visst problem. Till höger anges antalet klagomål i procent (%) i förhållande till hur många abonnemang en operatör har i ett visst tjänsteslag.

För operatörer som inte anmält antal abonnemang till PTS har antalet abonnemang uppskattats till 100. Detta gör att antalet klagomål kan se högre ut i procent än vad de verkligen är. Som läsare är det viktigt att även se till det faktiska antalet klagomål och sätta det i relation till det totala antalet inkomna klagomål.

PTS samlar regelbundet in uppgifter om antalet abonnemang från operatörerna och uppdaterar då underlaget för statistiken. Operatörer som inte är anmälda till PTS ska omgående anmäla verksamheten i enlighet med 2 kap 1 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK), se [Anmälningsplikt operatörer](#). I samband med anmälan kan operatören meddela det verkliga antalet abonnemang, så att siffran kan justeras inför nästa rapport.

Teckenförklaring

"< 0,1 %" betyder att antalet klagomål utgör mindre än 0,1 % av operatörens totala antal abonnemang.
"-" betyder att operatören inte har några abonnemang i tjänsteslaget eller att inga klagomål har inkommit i tjänsteslaget.

De fem vanligaste problemen under perioden i storleksordning

På nästa sida listas de fem vanligaste klagomålen i storleksordning. Det problem som förekommit mest bland klagomålen, hamnar överst på listan och sedan följer problemen i fallande ordning. Listan ger en överblick över vilka klagomål som varit vanligast för perioden.

De 20 största problemen under perioden i bokstavsordning

På följande sida listas de 20 vanligaste klagomålen i bokstavsordning. Listan ger möjlighet att över tid följa ett visst problem bland de 20 vanligaste.

Även Telekområdgivarna sammanställer konsumentklagomål

Även [Telekområdgivarna](#) samlar in och sammanställer konsumentklagomål och frågor i sin ärendestatistik. Denna publiceras årligen i Telekområdgivarnas verksamhetsberättelse under [Om oss](#) på deras webbplats. Där hittar du också mer information om Telekområdgivarna och deras arbete.

Här finns mer information

Mer information om PTS arbete med konsumentklagomål finns på [PTS webbplats](#). Mer utförlig statistik finns i [PTS Statistikportal](#). Om du har frågor kan du kontakta PTS enhet för konsumentfrågor via PTS växel på 08-678 55 00.

Kommentar till rapporten

Under det andra kvartalet 2015 tog PTS emot totalt 372 klagomål från allmänheten. Nedan följer en kommentar till de fem vanligaste problemen under perioden.

Otillbörlig marknadsföring

På första plats hamnar otillbörlig marknadsföring. Till allra största del rör det sig om oseriös telefonsäljning av telefonitjänster. I april antog PTS tillsammans med de största nätägande operatörerna en handlingsplan mot oseriös telefonsäljning. Du kan läsa mer om det [här](#).

PTS har en förhoppning om att klagomålen rörande telefonsäljning och marknadsföring ska minska i och med att handlingsplanen nu trätt ikraft.

Teknikskiftet

På andra plats kommer klagomål som rör Telias teknikskifte. Klagomålen handlar om Telias beslut att ersätta delar av det äldre kopparnätet med radiobaserade lösningar. Många av klagomålen kommer från konsumenterna som är oroliga inför denna förändring eftersom konsumenterna känner sig osäkra på hur detta ska fungera.

Täckning

På tredje plats under kvartalet hamnar klagomål som rör täckning för mobila tjänster. En del av klagomålen rörande täckning kan bero på att det blir trångt när många använder mobilnäten samtidigt. När fler personer ska dela på den kapacitet som finns kan det bli svårare att ringa eller surfa med mobilen. I januari 2015 togs en branschöverenskommelse fram med syftet att förtydliga operatörernas täckningskartor. Du hittar mer information om det [här](#).

Mer information om PTS arbete för att förbättra mobiltäckningen i Sverige kan du läsa [här](#).

Nummer

Det fjärde största antalet klagomål under kvartalet rör nummer. Det handlar bland annat om problem med flytt av telefonnummer mellan operatörer och oönskade uppringningar.

Tillgänglighet

På femte plats hamnar problem med tillgänglighet. Klagomålen rör främst tillgång till fast bredband. Inte minst handlar de om ADSL-nedläggning och tillgång till fiber. Läs mer om vad PTS gör för att främja tillgång till bredband [här](#).

De fem vanligaste problemen under perioden i storleksordning

Antal klagomål (faktiskt antal) i förhållande till antal abonnemang i procent (%)

Problem	Operatör	Fast telefoni	Mobil telefoni	Fast bredband	Mobilt bredband
Otillbörlig marknadsföring					
	Ingen operatör	(5 st)	(9 st)	(1 st)	(1 st)
	SwedfoneNet	(7 st) 7.0%	(4 st) 4.0%	-	-
	0700 LTD	(6 st) 0.1%	-	-	-
	Phonera	(4 st) 4.0%	-	(1 st) 1.0%	-
	3 Access	-	(4 st) < 0,1%	-	-
	Iq Telecom AB	-	(4 st) 4.0%	-	-
	Devicom	(3 st) 3.0%	-	-	-
	Gothia	(3 st) < 0,1%	-	-	-
	Soft Telecom Sweden AB	(1 st) 1.0%	(2 st) 2.0%	-	-
	Övriga	3	4	1	1
Teknikskiftet					
	Telia	(27 st) < 0,1%	-	-	-
	0700 LTD	(6 st) 0.1%	-	-	-
	Qall Telecom	(3 st) 3.0%	-	-	-
	Tele2	(3 st) < 0,1%	-	-	-
	Phonera	(2 st) 2.0%	-	-	-
	SwedfoneNet	(2 st) 2.0%	-	-	-
	Övriga	2	0	0	0
Täckning					
	Telia	-	(19 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
	Ingen operatör	-	(11 st)	-	(2 st)
	Tele2	-	(4 st) < 0,1%	-	-
	Övriga	0	5	0	2
Nummer					
	Ingen operatör	(5 st)	(4 st)	-	-
	Tele2	(2 st) < 0,1%	(4 st) < 0,1%	-	-
	Telia	(1 st) < 0,1%	(3 st) < 0,1%	-	-
	3 Access	-	(4 st) < 0,1%	-	-
	Telenor	-	(4 st) < 0,1%	-	-
	Bredbandsbolaget	(2 st) < 0,1%	-	-	-
	Phonera	(2 st) 2.0%	-	-	-
	Övriga	3	2	0	0

Tillgänglighet

Quadracom	-	-	(13 st) 0.2%	-
Tella	-	(1 st) < 0,1%	(8 st) < 0,1%	-
Ingen operatör	-	(1 st)	(6 st)	(1 st)
Övriga	1	0	0	0

De 20 vanligaste problemen under perioden i bokstavsordning

Antal klagomål (faktiskt antal) i förhållande till antal abonnemang i procent (%)

Problem	Operatör	Fast telefoni	Mobil telefoni	Fast bredband	Mobilt bredband
Avbrott					
	Telia	(6 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-
	Ingen operatör	(2 st)	(1 st)	(1 st)	-
	Bredbandsbolaget	-	-	(3 st) < 0,1%	-
	Gothia	(2 st) < 0,1%	-	-	-
	Glocalnet	(2 st) < 0,1%	-	-	-
	Övriga	0	1	2	1
Avstängning					
	Telia	-	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-
	Tele2	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	Övriga	2	3	2	0
Begränsningar					
	Ingen operatör	-	-	(2 st)	(3 st)
	Telia	-	-	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%
	Övriga	0	0	0	1
Bemötande kundtjänst					
	Telia	(3 st) < 0,1%	(2 st) < 0,1%	(3 st) < 0,1%	-
	Telenor	-	(2 st) < 0,1%	-	-
	Övriga	6	1	2	0
Fel i tjänst					
	Telia	(2 st) < 0,1%	(3 st) < 0,1%	-	-
	Glocalnet	(1 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%	-
	Tele2	-	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-
	Övriga	0	0	1	0

Feldebitering

Telenor	-	(3 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
3 Access	-	(3 st) < 0,1%	-	-
AllTele	-	(1 st) < 0,1%	(1 st) < 0,1%	-
Bredband 2	-	-	(2 st) < 0,1%	-
Tele2	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Ingen operatör	-	(2 st)	-	-
Övriga	4	1	0	1

Innehållstjänst

Telia	-	-	(3 st) < 0,1%	-
Tele2	-	-	(2 st) < 0,1%	-
Övriga	1	0	0	0

Integritet

Ingen operatör	(5 st)	(4 st)	(4 st)	-
Övriga	0	3	0	0

Medfinansiering/ Bredbandsuppdrag

Ingen operatör	-	-	(3 st)	-
Telia	-	-	(2 st) < 0,1%	-

Nekad ångerrätt

Ingen operatör	(2 st)	-	-	-
Övriga	3	0	0	0

Nummer

Ingen operatör	(5 st)	(4 st)	-	-
Tele2	(2 st) < 0,1%	(4 st) < 0,1%	-	-
Telia	(1 st) < 0,1%	(3 st) < 0,1%	-	-
3 Access	-	(4 st) < 0,1%	-	-
Telenor	-	(4 st) < 0,1%	-	-
Bredbandsbolaget	(2 st) < 0,1%	-	-	-
Phonera	(2 st) 2.0%	-	-	-
Övriga	3	2	0	0

Otillbörlig
marknadsföring

Ingen operatör	(5 st)	(9 st)	(1 st)	(1 st)
SwedfoneNet	(7 st) 7.0%	(4 st) 4.0%	-	-
0700 LTD	(6 st) 0.1%	-	-	-
Phonera	(4 st) 4.0%	-	(1 st) 1.0%	-
3 Access	-	(4 st) < 0,1%	-	-
iq Telecom AB	-	(4 st) 4.0%	-	-
Devicom	(3 st) 3.0%	-	-	-
Gothia	(3 st) < 0,1%	-	-	-
Soft Telecom Sweden AB	(1 st) 1.0%	(2 st) 2.0%	-	-
Övriga	3	4	1	1

Oönskad
marknadsföring

Ingen operatör	(4 st)	(6 st)	(3 st)	-
0700 LTD	(2 st) < 0,1%	-	-	-
Phonera	(2 st) 2.0%	-	-	-
Övriga	0	1	0	0

Roaming

Telia	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Tele2	-	(2 st) < 0,1%	-	-
Övriga	0	2	0	0

Specificerade
räkningar

Ingen operatör	(4 st)	-	-	-
----------------	--------	---	---	---

Teknikskiftet

Telia	(27 st) < 0,1%	-	-	-
0700 LTD	(6 st) 0.1%	-	-	-
Qall Telecom	(3 st) 3.0%	-	-	-
Tele2	(3 st) < 0,1%	-	-	-
Phonera	(2 st) 2.0%	-	-	-
SwedfoneNet	(2 st) 2.0%	-	-	-
Övriga	2	0	0	0

Tillgänglighet

Quadacom	-	-	(13 st) 0.2%	-
Telia	-	(1 st) < 0,1%	(8 st) < 0,1%	-
Ingen operatör	-	(1 st)	(6 st)	(1 st)
Övriga	1	0	0	0

Tillgänglighet
kundtjänst

Gothia	(3 st) < 0,1%	-	-	-
Ingen operatör	(2 st)	-	-	-
Övriga	0	1	1	0

Täckning

Telia	-	(19 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%
Ingen operatör	-	(11 st)	-	(2 st)
Tele2	-	(4 st) < 0,1%	-	-
Övriga	0	5	0	2

Ändrade villkor i avtal

Telenor	-	(6 st) < 0,1%	-	-
Telia	(4 st) < 0,1%	-	(1 st) < 0,1%	-
Bredband 2	-	-	(2 st) < 0,1%	(2 st) 0.2%
Universal Telecom	-	(1 st) 1.0%	(2 st) 2.0%	-
Övriga	2	0	0	1

Totalt antal inkomna klagomål

Totalt antal klagomål fördelat på respektive tjänsteslag

Fast telefoni	Mobil telefoni	Fast bredband	Mobilt bredband	Totalt
133 st	132 st	88 st	19 st	372 st